

Uso responsable de los servicios financieros

Por:

Xiomara Becerra Rosas

Rosario Jované Biebarach



Generalidades

- Sistema Financiero cada vez más pujante en Panamá.
- Pecado mortal de los clientes: “desconocimiento”.
- Error en nuestra primera tarea: “investigar entre nuestras opciones”.



Tarjetas de Crédito



- Tarjeta de Crédito-Medio de Pago; sistema complejo; implica diversas relaciones jurídicas.

- Utilizada con prudencia es una buena herramienta; conlleva riesgos que, usualmente, carga el tarjetahabiente.



Legislación de Tarjetas de Crédito

- Acuerdo No.7-2003 de 16/10/2003, proferido por la SBP (Aplicable a tarjetas proferidas antes de la Ley No.81/2009).

- Ley No.81 de 31/12/2009, aplicable a entidades bancarias y no bancarias (Los clientes con regulación de Acuerdo 7-2003, pueden pedir que se les aplique esta Ley).

Contrato de Tarjetas de Crédito



- ¿Qué tipo de Contrato es?

  Es un “Contrato de Adhesión”.

- Establece las reglas del juego. Es imprescindible leerlo antes de firmarlo.

- El cliente debe tener una copia.

Contrato de Tarjetas de Crédito

- Su contenido debe ser de fácil entendimiento; “legible a simple vista”.
- Las cláusulas que generen responsabilidad para el cliente deben ser resaltadas o subrayadas.
- Se perfecciona por escrito; efectos con entrega de tarjeta.





Contrato de Tarjetas de Crédito

- Debe redactarse en español o en otro idioma, según solicitud del cliente.

- La vigencia depende de lo que las partes acuerden.

- Se prorroga automáticamente si no existe comunicación entre las partes de terminarlo.

Contrato de Tarjetas de Crédito

- Si el Contrato no pacta término de vigencia, el emisor puede terminarlo con 30 días calendario de anticipación.

- La comunicación de lo anterior al cliente es a través del Estado de Cuenta.



5 imprescindibles



1. Tasas de interés:

- Tasa de interés nominal (mensual).
- Tasa de interés efectiva (anual).

Mito: Existencia de límite en la tasa de interés.

Cruda verdad: Los emisores pueden establecer las tasas que quieran.

Muestra de Tasa de Interés (Anual)

Entidad	Tasa de interés más baja	Entidad	Tasa de interés más alta
Caja de Ahorros y Global Bank Corp.	17.50%	Citibank y Credicorp	**21%**
Metrobank	12%	St. Georges Bank	**24%**
Banesco	10.99%	Banvivienda, S.A.	**19%**
Towebank	10.50%	BAC	**20.88%**
Cooperativas S/V Múltiples, R.L.	7.50%	Credicorp	**21.00%**

Fuente: Estudio Comparativo, elaborado por la ACODECO, a 1ra. semana de agosto/2011.

Muestra de Tasa de Interés (Mensual/Anual)

Entidad	Mensual	Anual
Visa y MasterCard Clásica	1.749%	20.99%
Visa Oro Regálate	1.499%	17.99%
Visa Platinum Regálate	1.499%	17.99%
MasterCard Clásica	2.000%	24.00%
MasterCard One Pass Standard	1.749%	20.99%

Fuente: Anexo A (Cargos y Topes Aplicables a Tarjeta de Crédito-HSBC).

5 imprescindibles

2. Cargos: Procede el cobro si están pactados.

- Deben estar claramente establecidos.
- Cargo por donación a la Teletón.
- Cargo por reclamo.





5 imprescindibles

3. Cargos a terceros (Seguros):

- Acuerdo No.7-2003: No obligatorio el Seguro de Fraude.
- Ley No.31 de 2009: Los seguros proceden si se pactan.



5 imprescindibles

Mito: Que es obligatorio adherirse a la póliza del Banco.

Verdad: Libertad de contratación de seguros.

El cliente requiere una amplia información de este tema.

5 imprescindibles



4. Responsabilidad por la pérdida, robo o hurto de la Tarjeta de Crédito:

- Establecida en el Contrato; depende de las circunstancias del caso.

- La generalidad es que el cliente lleva la carga.

5 imprescindibles



5. Límite de crédito:

- Debe ser claramente establecido por el emisor.
- No puede ser superior a 3 veces el ingreso mensual del cliente, salvo que éste demuestre ingresos adicionales.
- Si el cliente se excede debe ser hasta el límite pactado.

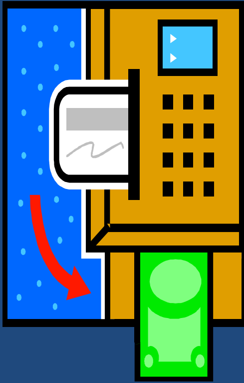
Responsabilidades clave (Emisor)



- Entregar la Tarjeta de Crédito personalizada y codificada.

- Enviar, puntualmente, el Estado de Cuenta al cliente.

- Contar con un sistema de recepción de denuncias apropiado durante los 365 días del año.



Responsabilidades clave (Emisor)

- Informar, debidamente, al cliente de cualesquier modificación en el Contrato.

Cruda verdad: El derecho de información al cliente es el más vulnerado.

- Imprimir un procedimiento eficaz al tratamiento de reclamos.

Responsabilidades clave (Cliente)

- Cuidar con debida diligencia su tarjeta y el PIN.
- Revisar, oportunamente, su Estado de Cuenta.
- Pagar lo correspondiente.
- Reclamar oportunamente.



Responsabilidades clave (Cliente)

Informarse, informarse e informarse….



Cancelación de la Tarjeta



- Usted puede cancelar el servicio, solicitándolo por escrito o personalmente al Emisor.

- A partir de la comunicación, el Emisor no debe hacer cargos o recargos, sólo los intereses hasta el día de la cancelación.

Cancelación de la Tarjeta



- Transferencia de saldo de la Tarjeta a Préstamo- 5 días después de la solicitud de cancelación y hasta por 36 meses.

- La transferencia de saldo es a opción del Emisor. No es opción cuando media incapacidad de pago.



Incapacidad de Pago

- El cliente debe comprobar al Emisor la incapacidad.
- El Emisor sólo podrá hacer cargos y recargos hasta por 90 días. Luego debe transferir el saldo a un Préstamo.
- Cuando el emisor es Banco se rige por las regulaciones bancarias.

Tarjeta de Débito



- Reglamento adscrito a su Contrato de Cuenta de Ahorros.

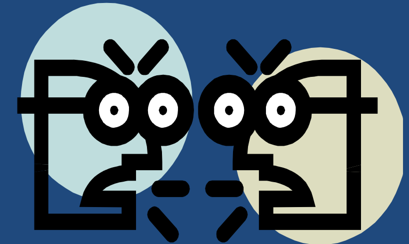
- Usualmente el cliente no tiene copia del mismo.

- Principal problema en Panamá: Dinero, supuestamente, retirado en Cajeros Automáticos.



Tarjeta de Débito

- Cliente intenta hacer retiros en Cajeros Automáticos de Brasil. Al no obtenerlo, se comunica con su Banco.
- El Banco le informa que se observan retiros. No se bloquea la tarjeta.
- Se debitaron montos por arriba de $5,000.00.



Tarjeta de Débito

"Toda operación llevada a cabo en los Cajeros Automáticos mediante el uso de la Tarjeta Clave se entiende efectuada por EL CLIENTE o autorizada por éste. En consecuencia, serán de la exclusiva responsabilidad de EL CLIENTE todas las transacciones que se deriven de tales operaciones, hasta tanto EL CLIENTE haya notificado por escrito a EL BANCO sobre la pérdida, extravío o uso indebido de la tarjeta o la clave y EL BANCO haya acusado recibo por escrito de dicha notificación, que deberá hacerse en un formulario proporcionado por EL BANCO. En caso de olvido de la clave, deberá avisar prontamente a EL BANCO.

…

EL BANCO no será en ningún caso responsable por deficiencias debidas a la falta de fluido eléctrico, fallas mecánicas o de fuerza mayor de cualquiera de los Cajeros Automáticos."

Cargos



- Procedencia de cobro depende de si está pactado.
- El cliente debe estar al pendiente de su cargo por membresía.

Reclamos



1. Tarjeta de Crédito y Débito:

- El cliente debe presentarse ante el SAR.
- SAR tiene 30 días calendario para contestar.
- Excepción (aplicable a Tarjeta de Crédito) -Circular No.42 de 2008 de la SBP.

Reclamos

- Si el emisor (Banco) no contesta o usted está en desacuerdo, puede presentar reclamo ante la SBP.
- Competencia de la SBP: Tarjetas de Crédito hasta $50,000.00 y Tarjetas de Débito hasta $20,000.00.
- La decisión de la SBP es definitiva. No puede recurrir a los Tribunales de Justicia.

Recomendaciones



- Infórmese antes de contratar.

- Tenga copia de sus Contratos, Pólizas y demás políticas que le sean aplicables.

- Recuerde que el manejo de las Tarjetas de Crédito y Débito no son un juego, pero conocer sus reglas lo harán un excelente jugador.

¡Buen fin de semana!





Síganos en:

@aglegalfinance

@xbecerrar

e-mail: xbecerra@aglegalfinance.com/ www.aglegalfinance.com